

УДК

Ксенія Бережна,

Харківська державна академія культури, аспірант

Харківський національний університет

міського господарства імені О. М. Бекетова,

учений секретар наукової бібліотеки

м. Харків

телефон: +380632405667

e-mail: k.beksssss@gmail.com



Інформаційний сервіс публічних бібліотек України: напрями розгортання в комунікаційному просторі

Висвітлено напрями розгортання інформаційного сервісу публічних бібліотек України у сучасному комунікативному просторі. Досліджено існуючі підходи до класифікації інформаційних продуктів і послуг. Проаналізовано застосування новітніх інформаційних технологій в процесах створення та надання інформаційних продуктів і послуг у публічних бібліотеках України.

***Ключові слова:** інформаційний ринок, інформаційні продукти, інформаційні послуги, інформаційна діяльність, публічні бібліотеки.*

Постановка проблеми

Процеси всеохоплюючої інформатизації перетворюють виробництво і використання інформації на головну рушійну силу соціально-економічного та соціально-культурного прогресу. Інтенсифікація всіх сфер соціально-економічної діяльності людства зумовила, з одного боку, зростання потреби в інформації й знаннях, а з іншого – створення нових засобів задоволення цих потреб, що стало передумовою виникнення інформаційної індустрії. Головною метою публічних бібліотек України як ланки інформаційної інфраструктури держави стає перероблення інформаційних ресурсів у «нове знання» і забезпечення умов доступу користувачів до необхідної їм інформації.

За умов інформатизації суспільство потребує змін та активізації не тільки інформаційного ресурсу, а й інформаційного потенціалу бібліотек,

наближення його до потреб і сподівань користувачів, різних соціальних груп і структур. Ці процеси бібліотека здійснює шляхом трансформації бібліотечно-інформаційного виробництва.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Питаннями класифікації і аналізу інформаційних продуктів і послуг займалися Ю. Столяров, М. Дворкіна, І. Давидова, Л. Філіпова, К. Лобузін.

Застосування новітніх інформаційних технологій в процесах створення та надання інформаційних продуктів і послуг висвітлюється в роботах М. Дворкіної, Т. Добко, М. Івашиної, Н. Каліберди, К. Лобузін, П. Рогової, В. Свірюкової, О. Мар'їної, Г. Швецової-Водки та інших.

Формулювання цілей статті

Стаття має на меті дослідження напрямів розгортання інформаційного сервісу публічних бібліотек України в комунікативному просторі.

Виклад основного матеріалу дослідження

Бібліотечна система є основним і історично первісним інститутом, що забезпечує суспільне використання соціально-значущої документної інформації і надає її споживачеві у вигляді інформаційних продуктів і послуг.

Потреби в бібліотечних продуктах і послугах віддзеркалюються в тих завданнях, які суспільство ставить перед публічною бібліотекою, розглядаючи її як установу, що сприяє соціалізації особи та її адаптації до економічних реалій. Форма надання бібліотечних продуктів і послуг залежить від функцій, які вони виконують на тому чи іншому етапі розвитку бібліотечної діяльності, рівня розвитку бібліотечних технологій, а також інформаційних потреб користувачів.

Поняття «послуга» і «продукт» визначаються науковцями ідентично як дія, що приносить користь іншому, або як робота, яка виконується для задоволення чийхось потреб, тобто певна доцільна діяльність, яка існує у формі корисного ефекту праці – товару, продукту. Таким чином підкреслюється, що основою послуги повинно бути задоволення потреб через корисний ефект праці, а, як відомо, він є умовою будь-якої виробничої діяльності. Результат

цієї діяльності – підготовка інтелектуального продукту й надання його користувачу як послуги.

Поняття «інформаційний продукт» та «інформаційна послуга» не є тотожними. Один і той же інформаційний продукт може бути основою для реалізації цілого ряду інформаційних послуг [1].

Ю. М. Столяров визначив стандартний спектр бібліотечних послуг. Це: надання абоненту в користування бібліотечних фондів, довідково-пошукового апарату, бібліотечних приміщень, устаткування і меблів; допомога абоненту в пошуку необхідних відомостей про документи, пошук і доставка необхідних документів, інформування абонентів про пертинентні документи і їхня рекомендація; виховання бібліотечно-бібліографічної грамотності, культури читання [7].

Класифікація бібліотечних послуг, що належить М. Я. Дворкіній виділяє: послуги з видачі (абонування) первинних документів, документно-аналітичні, перекладацькі, копіювальні, палітурні послуги, інформування про нові надходження, навчально-консультативні [6].

Найбільш прийнята класифікація І. К. Джерелієвської та І. М. Кафафова подає зоровий образ системи реальних та можливих послуг бібліотеки як деяке число розміщених одна в другу сфер, взаємопов'язаних між собою. Ці сфери зображують основні бібліотечні послуги, додаткові бібліотечні послуги та прибібліотечні послуги. Ядро складає необхідний мінімум бібліотечних послуг, гарантованих суспільством своїм громадянам. Іншими словами, в ядро входять ті види послуг, які в найбільшій мірі відповідають цілям, поставленим суспільством перед бібліотеками. Ці послуги називають сутнісними, або основними бібліотечними [2].

Більшість публічних бібліотек України надають свої основні послуги у класичному вигляді, тому що станом на 2014 рік 83% публічних бібліотек знаходяться у сільській місцевості. Загальна кількість користувачів продовжує зменшуватися пропорційно до кількості зменшення бібліотек. Інформаційним

сервісом публічних бібліотек України у 2014 р. скористалося 13 448,1 тис. осіб. Скорочення кількості користувачів спостерігається у переважній більшості областей, хоча в деяких з них воно досить значне: так, наприклад, Одеській (на 15,4 тис. осіб), Харківській (на 15,1 тис. осіб), Вінницькій (на 14,8 тис. осіб).

Кількість відвідувань у бібліотеках становила у 2014 р. 105 553,5 тис. осіб; зокрема, 45 367,8 тис. з яких – відвідування саме сільських бібліотек. Проте ситуація неоднакова, у деяких регіонах відбулося збільшення відвідуваності, в інших – зменшення: незалежно від того, чи то обласна бібліотека, чи публічна, чи сільська.

Процеси інформатизації, які активно розвиваються в публічних бібліотеках України, суттєвим чином впливають на якість і кількісні показники інформаційного сервісу. Так можна відзначити тенденцію до збільшення звернень на веб-сайти публічних бібліотек майже у всіх регіонах. Так послугами бібліотек за допомогою мережі Інтернет скористалися 13 323,6 тис. відвідувачів. Лідерами за кількістю звернень у 2014 році були м. Київ (1325,8 тис. од.) та Херсонська область (1179,0 тис. од.). У сільських бібліотеках теж спостерігаємо зацікавленість користувачів в отриманні якісних інформаційних послуг: 445,7 тис. звернень, – зокрема, найбільше звернень було зафіксовано у бібліотеках таких областей як Вінницька (71,6 тис. од.), Херсонська (43,1 тис. од.) та Волинська (36,3 тис. од.). Важливе значення в розгортанні інформаційного сервісу публічних бібліотек відіграє електронний каталог, який створено й надано у використання у 412 публічних бібліотеках, що становить лише 2,3% від загальної кількості.

Значна кількість інформаційних послуг надається в процесі підготовки і проведення соціокультурних заходів. За 2014 р. у публічних бібліотеках України відвідування соціокультурних заходів становило 14 124,4 тис. осіб, – це свідчить про пріоритетність цього напрямку роботи [3].

Останнім часом в публічних бібліотеках спостерігається стала тенденція щодо зменшення показника видачі документів. Частково це можна пояснити скороченням мережі бібліотек, як наслідок – зменшення кількості користувачів; важливою причиною є також незадовільна кількість нових надходжень та їх репертуар. Щодо суб'єктивних факторів, то слід звернути особливу увагу на систематичність в роботі бібліотекарів щодо вивчення та розкриття фондів тощо.

Загальна видача документів користувачам бібліотек сфери впливу Міністерства культури України у 2014 р. становила 266285,22 тис. прим. Найбільше зменшення показника видачі на 321,86 тис. примірників відзначено у бібліотеках Полтавської області, 305,56 тис. – у Одеській, 295,96 тис. – у Харківській. У сільських бібліотеках Одеської та Тернопільської областей відбулося значне зменшення видачі документів – на 387,45; 234,70 тис. прим. відповідно. Лише Запорізька (на 85,03 тис. прим.) та Рівненська (на 77,25 тис. прим.) ОУНБ демонструють певне збільшення показника видачі документів [3].

Слід відзначити неабияке падіння активності використання послуг МБА протягом останніх років. За результатами 2014 р. кількість бібліотек-абонентів становила 6 675 закладів-учасників. Кількість примірників, виданих за міжбібліотечним абонементом 116 398 прим. Найкращі показники в цьому напрямі діяльності продемонстрували бібліотеки Житомирської (14 847 прим.), та Чернігівської (14 290 прим.) областей.

То ж публічні бібліотеки рухаються у напрямку подальшої автоматизації бібліотечних процесів і процесів обслуговування користувачів. Надаючи користувачам свої традиційні послуги, бібліотеки також активізували роботу щодо розробки нових напрямів розвитку інформаційного сервісу. Вони впроваджують безкоштовні АІБС, опановують хмарні технології, почали створювати власні інформаційні продукти, купують обладнання, налагоджують зв'язки з іншими бібліотеками та організаціями. Усе це для того, щоб зробити свої фонди широкодоступними, наблизити їх до користувача, навчити його орієнтуватися в них, виокремити з величезного потоку інформації тільки

найнеобхідніше і щоб надати своїм абонентам у користування якнайбільше світових інформаційних ресурсів.

Публічні бібліотеки усвідомлюють, що вони не можуть залишитися осторонь від всезростаючого потоку електронної інформації. Адже широкомасштабне виробництво інформації в електронній формі та величезна кількість джерел, що існують винятково в електронному вигляді, створюють середовище, у якому бібліотека повинна опановувати віртуальні ресурси не тільки для споживання інформації, а й для того, щоб заявляти про себе, надаючи в мережі інформацію про свої продукти та послуги [9].

Формування асортиментної політики в процесі створення та надання інформаційних продуктів та послуг публічних бібліотек, розширення їх кола за рахунок впровадження інновацій дали змогу бібліотекам надавати сервісні послуги: відправлення або приймання повідомлень електронною поштою; користування послугами Інтернету; пошук інформації у мережі інтернет на замовлення; запис інформації на флеш накопичувачі; друк на принтері; комп'ютерний переклад тексту; сканування; копіювання. Використання сучасних технологій в обслуговуванні користувачів підвищує ефективність використання ресурсів бібліотеки і полегшує шлях користувача до інформації, надає престиж, привабливість бібліотеці [10].

Активне впровадження сучасних форм обслуговування на базі використання мережевих технологій ще один напрям розгортання інформаційного сервісу. Він передбачає створення електронних інформаційних ресурсів, віртуальні консультації, ЕДД та інші послуги, які користуються великим попитом у користувачів.

Створенню комфортного інформаційного середовища для користувачів та удосконаленню спектру послуг публічним бібліотекам допомагає участь у благодійних проектах. Так у 2000-х рр. в публічних бібліотеках різних регіонів було відкрито 135 інтернет-центрів, кожний з яких пропонує користувачам не менше п'яти робочих станцій, підключених до світової мережі, консультації та навчання методикам пошуку в ній. На базі ОУНБ реалізується проект

«Створення регіональних інформаційних порталів та інформаційних центрів на базі публічних бібліотек» [4].

До послуг користувачів публічних бібліотек – центри європейської інформації, всеукраїнська мережа яких налічує 24 центри, що працюють у структурі ОУНБ. У їхній компетенції: надання консалтингових послуг та безплатного доступу до інформаційних ресурсів (як традиційних, так і електронних) інституцій Європейського Союзу, інших європейських організацій; інформування про економічні, політичні, освітні та культурні процеси, котрі відбуваються в країнах Європи, можливості здобуття освіти, участі в наукових, молодіжних та інших програмах ЄС. На базі центрів європейської інформації здійснюються різноманітні освітньо-інформаційні заходи, спрямовані на популяризацію знань і сприяння інтеграції України в європейське співтовариство [5].

Упровадження у роботу багатьох бібліотек нових комунікативних технологій пододало наявні бар'єри в обслуговуванні користувачів. Так, у 2007 році ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського приєдналася до корпоративного проекту "Об'єднаної довідкової служби бібліотек України" і почала на своїй базі надавати віртуальні бібліографічні довідки, а з 2013 р. запровадила послугу електронної доставки документів [7].

У Вінницькій ОУНБ впроваджуються віртуальні сервіси для віддалених користувачів. Так, з 2003 р. одна із перших в Україні бібліотека запровадила нову послугу «Бібліографічна довідка». У результаті активного впровадження новітніх інформаційних технологій, на сьогодні бібліотека має декілька Інтернет-ресурсів: офіційний сайт, електронний каталог, Вінницький інформаційний портал, низку тематичних електронних баз даних, блоги.

Волинська ОУНБ має віртуальну довідкову службу. Бібліотека надає додаткові платні послуги, серед яких підготовка сценаріїв, політурні та реставраційні роботи, проведення експертизи культурних цінностей та інше.

Дніпропетровська ОУНБ надає послуги електронної доставки документів, сканування текстів, фотокопіювання, фсєрокопіювання із фонду бібліотеки, проведення наукової та мистецтвознавчої експертизи.

На прикладі розглянутих бібліотек видно, що публічні бібліотеки України роблять все від них залежне для трансформації інформаційного сервісу до рівня провідних країн світу.

Висновки

Рівень розвитку інформаційного сервісу публічних бібліотек залежить від функцій, які вони виконують на тому чи іншому етапі розвитку, рівня бібліотечних технологій, матеріально-технічної бази, а також інформаційних потреб користувачів.

На основі аналізу статистичної інформації можна дійти висновку, що інформаційним сервісом публічних бібліотек України у 2014 р. скористалося 13 448,1 тис. осіб. Скорочення кількості користувачів спостерігається у переважній більшості областей, хоча у Одеській, Харківській та Вінницькій областях вона зросла за 2014 р. приблизно на 15 тис. осіб. Пріоритетним напрямом інформаційного обслуговування є соціокультурна діяльність, бо значна кількість інформаційних послуг надається саме в процесі підготовки і проведення соціокультурних заходів. За 2014 р. у публічних бібліотеках України відвідування соціокультурних заходів становило 14 124,4 тис. осіб.

На етапі стрімкої інформатизації суспільства публічні бібліотеки активно впроваджують інновації та трансформують традиційний інформаційний сервіс.

Можна виділити наступні напрями розгортання інформаційного сервісу публічних бібліотек в комунікативному просторі:

1. автоматизація бібліотечних процесів і процесів обслуговування користувачів. Впровадження безкоштовних АІБС, опанування хмарних технологій;

2. формування асортиментної політики в процесі створення та надання інформаційних продуктів та послуг публічних бібліотек, розширення їх кола за рахунок впровадження інновацій;

3. активне впровадження сучасних форм інформаційного сервісу на базі використання мережових технологій: створення електронних інформаційних ресурсів, віртуальні консультації, ЕДД;

4. створення комфортного інформаційного середовища для користувачів публічних бібліотек.

Реалізація розглянутих напрямків дозволить публічним бібліотекам України найбільш ефективно задовольняти потреби користувачів, підвищувати рівень їх інформаційної грамотності та повною мірою реалізувати свої функції.

Перспективою подальшого дослідження є вивчення корпоративної діяльності публічних бібліотек України.

Список використаної літератури

1. Автономова Н. Інформаційні продукти та послуги як результат виробничої діяльності бібліотек / Н. Автономова // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. — 2009. — Вип. 25. — С. 253–260.

2. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек / О. В. Башун ; наук. ред. В. С. Білецький. — Донецьк : УКЦентр, 1999. — 204 с.

3. Бібліотечна Україна в цифрах : стат. зб. / Нац. парлам. б-ка України (2013–2014 рр.) / [підгот. О. П. Лахно]. — Київ : НПБУ, 2015. — 61 с. : табл.

4. Вилегжаніна Т. Інновації – визначальний фактор розвитку бібліотек України / Т. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. — 2009. — № 3. — С. 6–9.

5. Вилегжаніна Т. Публічні бібліотеки України в інформаційному просторі: правові аспекти діяльності / Т. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. — 2005. — № 4. — С. 4–6.

6. Дригайло С. В. Бібліотечно-інформаційні продукти і послуги для користувачів наукових бібліотек / С. В. Дригайло // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2010. — № 4. — С. 79–86.

7. Карамишева К. Онлайн-послуги Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського: сучасні підходи та

перспективи / К. Какамишева // Вісник Книжкової палати. — 2014. — № 6. — С. 15–18.

8. Столяров Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособ. / Ю. Н. Столяров. — М., 1992. — 147 с.

9. Терещенко І. Бібліотека як суб'єкт ринку інформаційних продуктів і послуг / І. Терещенко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. — 2013. — Вип. 35. — С. 341-350.

10. Терещенко І. Особливості формування національного ринку електронно-інформаційних продуктів, послуг та сучасна бібліотечна діяльність / І. Терещенко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. — 2011. — Вип. 30. — С. 216–227.

Информационный сервис публичных библиотек Украины: направления развития в коммуникационном пространстве

Освещены направления развития информационного сервиса публичных библиотек Украины в современном коммуникативном пространстве. Исследованы существующие подходы к классификации информационных продуктов и услуг. Проанализировано применение новейших информационных технологий в процессах создания и предоставления информационных продуктов и услуг в публичных библиотеках Украины.

Information service of public libraries in Ukraine: development directions in communication space.

The directions of information service development of Ukrainian public libraries in contemporary communication space were elucidated. Existing approaches to classifying information products and services were studied. Usage of newest information technologies in making and distributing information products and services in Ukrainian public libraries was analyzed.